

**OPTIMALISASI PRODUK BANK SYARIAH DALAM MENGHADAPI
DIGITAL BANKING (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KOTA
PALOPO)**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (**SE**)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Palopo

Oleh

INDRIKA RESKI AMALIA
NIM 15 0402 0019

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
2019

**OPTIMALISASI PRODUK BANK SYARIAH DALAM MENGHADAPI
DIGITAL BANKING (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KOTA
PALOPO)**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Palopo

Oleh

INDRIKA RESKI AMALIA
NIM: 15 0402 0019

Dibimbing Oleh

Dr. Rahmawati, M.Ag

Dr. Takdir, SH., M.H.

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PALOPO
2019

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul "**Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)**" yang ditulis oleh **Indrika Reski Amalia**, dengan NIM **15 0402 0019** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, **29 Agustus 2019 M** bertepatan dengan **28 Dzulhijah 1440 H**, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).


Palopo, 10 September 2019 M
10 Muharram 1441 H

TIM PENGUJI


- | | | |
|---|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muh Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA. | Penguji I | (.....) |
| 4. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI. | Penguji II | (.....) |
| 5. Dr. Rahmawati, M.Ag. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Dr. Takdir, S.H. M.H. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP.19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP.19810213 200604 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indrika Reski Amalia
Nim : 15 0402 0019
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : "Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau dipublikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain kutipan yang ditunjukan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Palopo, 1 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,


Indrika Reski Amalia
NIM. 15 0402 0019

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Palopo, 1 Agustus 2019

Lamp : -

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Indrika Reski Amalia

NIM : 15 0402 0019

Program Studi : Perbankan Syariah

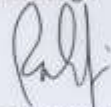
Judul Skripsi : "Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)"

Menyatakan bahwa skripsi tersebut, sudah layak untuk diujikan pada ujian munaqasyah

Demikian untuk diproses selanjutnya

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Rahmawati, M. Ag

NIP: 19730211 200003 2 003

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Palopo, 1 Agustus 2019

Lamp : -

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Indrika Reski Amalia

NIM : 15 0402 0019

Program Studi : Perbankan Syariah


Judul Skripsi : "Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)"

Menyatakan bahwa skripsi tersebut, sudah layak untuk diujikan pada ujian munaqasyah

Demikian untuk diproses selanjutnya

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Pembimbing II


Dr. Taqdir, SH., M.H.
NIP: 19790724 200312 1 002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul : "Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)"

Nama : Indrika Reski Amalia

NIM : 15 0402 0019

Program Studi : Perbankan Syariah

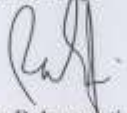
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 1 Agustus 2019

Pembimbing I



Dr. Rahmawati, M. Ag
NIP: 19730211 200003 2 003

Pembimbing II



Dr. Takdir, SH., M.H.
NIP: 19790724 200312 1 002

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi Palopo, 1 Agustus 2019

Lamp. :-

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

AssalamuAlaikumWr. Wb

Setelah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

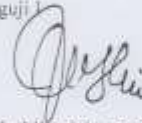
Nama : Indrika Reski Amalia
NIM : 15 0402 0019
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : "Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)"

Menyatakan bahwa skripsi tersebut, sudah layak untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian surat diproses selanjutnya

WassalamuAlaikumWr. Wb

Penguji 1



Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA
NIP: 19771212 200501 1 014

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi Palopo, 1 Agustus 2019

Lamp : -

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

AssalamuAlaikumWr, Wb

Setelah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Indrika Reski Amalia

NIM : 15 0402 0019

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : "Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)"

Menyatakan bahwa skripsi tersebut, sudah layak untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk diproses selanjutnya

WassalamuAlaikumWr, Wb

Penguji II



Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI
NIP: 19820124 100901 2 006

PERSETUJUAN PENGUJI

Judul : Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)"

Nama : Indrika Reski Amalia

NIM : 15 0402 0019

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 1 Agustus 2019

Penguji I



Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA
NIP: 19771212 200501 1 014

Penguji II



Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI
NIP: 19820124 200901 2 006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS PENGUJI.....	vi
PERSETUJUAN PENGUJI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiv
PRAKATA.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Defenisi Operasional Variable	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	7
B. Kajian Pustaka	9
1. Perbankan Syariah	9
a. Sejarah Perbankan Syariah.....	9
b. Pengertian Perbankan Syariah	11

c. Dasar Hukum Bank Syariah.....	12
d. Produk-Produk Bank Syariah	15
e. Akad Dalam Bank Syariah.....	18
f. Produk–Produk Syariah Mandiri	19
2. Digital Banking	22
a. Sejarah Digital Banking.....	22
b. Pengertian perkembangan internet.....	25
c. Tujuan Internet Banking	26
d. Bentuk-Bentuk Internet Banking	27
e. Sistem Keamanan internet Banking.....	28
f. Faktor mempengaruhi internet bankin	29
g. Produk atau Jasa Internet Banking.....	31
h. Resiko Spesifik Internet Banking	32
i. Perlindungan Nasabah	34
j. Perspektif Syariah Tentang Internet Banking	36
k. Tantangan Industri Perbankan di Era Digital Banking	37
l. Faktor Pendukung Internet Banking	37
C. Kerangka Pikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Sumber Data.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Teknik Pengelolaan dan Teknik Analisis Data	42
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	43

A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian	52
BAB V Penutup	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

ABSTRAK

Indrika Reski Amalia, 2019. "Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)" Pembimbing 1: Dr Rahmawati, M. Ag
Pembimbing 2: Dr Takdir, SH., MH.

Kata Kunci : Optimalisasi, Bank Syariah, Digital Banking

Dalam penelitian ini menggambarkan tentang : 1. Bagaimana kesiapan produk bank syariah mandiri dalam menghadapi digital banking? 2. Apa faktor penghambat dan pendukung bank syariah mandiri dalam menghadapi digital banking?

Jenis penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan jenis kualitatif, yaitu dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan selanjutnya data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif ini berdasarkan pokok masalah yang dikaji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada Bank Syariah Mandiri, 1) Dengan adanya perkembangan teknologi pihak perbankan sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan aplikasi-aplikasi online yang mudah di akses oleh masyarakat. internet banking dan mandiri syariah mobile. Internet banking maupun mandiri syariah mobile sebagai sarana yang efisien dalam transaksi perbankan dimana dengan layanan/fitur seperti pembayaran, pembelian, transfer serta pembukaan rekening yang menggunakan aplikasi mandiri syariah mobile. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan bentuk: membuat akun seperti Instagram agar nasabah atau calon nasabah lebih mudah mengetahui atau memahami produk-produk bank syariah mandiri. 2) Faktor penghambat yaitu tidak semua nasabah bertransaksi menggunakan layanan internet banking/mandiri syariah mobile, terdapat gangguan, seperti gangguan pada jaringan. Faktor pendukung, pada layanan sudah cukup lengkap, seperti ATM, Internet Banking, Mandiri Syariah Mobile yang bisa diakses.

Implikasi dari penelitian ini yaitu perlunya sosialisasi khusus tentang cara bertransaksi menggunakan internet/mandiri syariah mobile dan perlunya juga sosialisasi tentang sistem keamanan yang digunakan bank syariah mandiri agar masyarakat merasa aman jika bertransaksi melalui bank syariah mandiri.

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun dalam bentuk sederhana. Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat Islam selaku para pengikutnya, keluarganya, para sahabat serta orang-orang yang senantiasa berada dijalanannya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, sebagai manusia yang memiliki kemampuan terbatas, tidak sedikit kendala dan hambatan yang telah dialami penulis. Akan tetapi berkat bantuan, dorongan dan bimbingan serta partisipasi dari berbagai pihak dan juga ketekunan penulis, maka kesulitan dan hambatan dapat teratasi. Walaupun dalam penulisan skripsi ini mungkin masih banyak terdapat kekeliruan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tuaku yang tercinta, Ibunda Sri Hasturi dan Ayahanda Maulid Samara sang pejuang yang telah merawat dan membesarkan penulis dari kecil hingga sekarang, dari ketika penulis masih dalam kandungan hingga sekarang di perguruan tinggi, serta pengorbanan secara moril dan material yang begitu banyak diberikan kepada penulis dan kepada Kakakku tersayang Bayu Maulana Ridwan, Intan Ayuni Putri dan adikku tersayang Bobi Virgiansyah, Indah Ayu Wirianti, serta seluruh keluarga yang selama ini banyak memberikan bantuan, dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini serta semua pihak yang terkait, yaitu:

1. Rektor IAIN Palopo Bapak Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor I Bapak Dr. H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II Bapak Dr. Syarif Iskandar, SE.MM. dan Wakil Rektor III Bapak Dr. Muhaemin, MA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Ibu Dr. Hj. Ramlah Makullase, M.M., Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Muh. Ruslan Abdullah S.EI., MA. Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Dr. Takdir, SH., MH, yang telah banyak membantu di dalam menyelesaikan studi selama mengikuti pendidikan di IAIN Palopo
3. Pembimbing I Ibu Dr. Rahmawati, M.Ag, Pembimbing II Bapak Dr. Takdir, SH., MH atas bimbingan, arahan dan masukannya selama dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ketua Program Studi Perbankan syariah Bapak Hendra Safri, M.M beserta dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan yang sangat berharga.
5. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, yang selama ini memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan serta dukungan moril kepada penulis.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang kepada penulis untuk membaca dan mengumpulkan buku-buku literatur dan melayani penulis.

7. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan, mahasiswa(i) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo angkatan 2015. Kepada kelas PBS.F. Terutama untuk sahabat-sahabatku, Almarhumah Audina Amalia, Etty Ratnasari, Hardiyanti, dan Surahmi, serta masih banyak rekan-rekan lainnya yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, banyak hal yang kita lalui bersama-sama yang telah menjadi kenangan termanis yang tak terlupakan terutama dalam penyusunan skripsi ini saling mengamati, menyemangati, mendukung serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Kakanda dan Ayunda Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat IAIN Cabang Palopo.
9. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan KKN Angkatan XXXIV Posko Desa Ujung Mattajang Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara, terimakasih karena telah menemani selama berKKN.

Semoga Allah Swt. Memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan pahala yang berlipat ganda, Aamiin. Penulis juga berharap semoga skripsi ini nantinya dapat bermanfaat dan bisa menjadi referensi bagi para pembaca. Kritik dan saran yang sifatnya membangun juga penulis harapkan guna perbaikan penulisan selanjutnya.

Palopo, 1 Agustus 2019

Indrika Reski Amalia
NIM. 15 0402 0019

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan jantung perekonomian negara, dengan tidak adanya perbankan kegiatan ekonomi menjadi lumpuh. Saat dunia perbankan berkembang pesat akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi nasional maupun global. Perkembangan teknologi informasi membawa banyak perubahan. Perubahan mendesak dunia perbankan ialah pada digitalisasi layanan. Digitalisasi bukan hanya mengubah transaksi manual menjadi otomatis. Digitalisasi perbankan mempunyai arti yang lebih luas terkhusus untuk melengkapi kebutuhan masyarakat.¹

Dunia perbankan saat ini telah mempengaruhi dunia ekonomi terlebih perkembangannya yang sangat cepat, mulai ditemukannya komputer pertama kali pada tahun 1995. Pada mulanya dunia perbankan atau bisnis perbankan hanya berfungsi sebagai jasa tempat pertukaran mata uang, lalu berkembang menjadi jasa penitipan uang atau tabungan, kemudian meningkat lagi menjadi tempat peminjaman uang.²

Pada era globalisasi memberikan dampak yang luas terhadap pertumbuhan dunia perbankan di Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyak berdirinya

¹ Abdus Salam, "*Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan*" Vol 10. No 1 (Cirebon Januari 2018) h. 64

² Nanang Cahyadi, "*Penerapan Teknologi Informasi di Bidang Perbankan*", <https://pikirnego.wordpress.com> 02 Maret 2019

bank swasta dan bank konvensional dan bank syariah. Sehingga semua itu tidak terlepas dari bersama kesuksesan pembangunan serta pertumbuhan ekonomi Indonesia yang lumayan pesat.

Masyarakat Indonesia mayoritas adalah Muslim oleh karena itu kapasitas pasar perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat dan signifikan. Ini pertanda dengan meluasnya pendirian Badan Pengkreditan Rakyat Syariah, dan meluasnya pendirian bank konvensional yang membuka kantor cabang bank syariah bahkan mengganti ragam usahanya dari bank konvensional ke bank syariah.

Pada era globalisasi saat ini teknologi informasi sangat melekat pada diri manusia. Kemajuan dengan kecanggihan teknologi informasi inilah mampu membuat banyak perubahan sistem dalam melakukan transaksi, mereka ingin sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisien, dan kesederhanaan, hal ini tentunya adalah tantangan yang besar untuk industri perbankan pengguna teknologi komputer, telekomunikasi, serta informasi mendorong berkembangnya transaksi dengan internet di dunia, semakin besarnya yang memanfaatkan fasilitas internet.³

Perkembangan teknologi informasi menciptakan beragam jenis dan peluang bisnis yang modern dimana transaksi bisnis semakin luas dilakukan melalui elektronika. Berhubungan pada kemajuan teknologi informasi terbilang

³ Akhman, "Security System Layanan Internet Banking", <https://wprdress.com>. 02 Maret 2019

mengharuskan setiap orang dengan lancar melakukan transaksi perbankan.⁴

Berkembangnya pengguna telepon di kalangan masyarakat, bank syariah harus mampu masuk untuk memberikan produk terbaiknya. Dengan smartphone ditangan, konsumen mampu menjalankan sepenuhnya aplikasi apa saja yang kemudian akan mereka akses untuk berbelanja sesuatu yang mereka butuhkan. Tidak berlebihan ketika dilakukan di era digital, takdir sebuah produk dan layanan ditentukan melalui jemari konsumen.⁵

Semakin berkembang pesatnya perbankan syariah, sehingga masing-masing bank berupaya memikat nasabah sebanyak mungkin dengan meningkatkan kualitas dari aspek pelayanan, produk dan dalam penggunaan teknologi internet yang terus berkembang. Tingkat persaingan perbankan di era digital banking sekarang ini membawa pengaruh besar terhadap perubahan lingkungan yang secara terus menerus akan merubah perilaku masyarakat saat menentukan bank sesuai kebutuhan.

Di tengah tingginya pengguna untuk teknologi oleh masyarakat, perbankan khususnya perbankan syariah siap atau tidak siap harus mengikuti zaman. Digital Banking, Layanan dan kapasitas pemanfaatan teknologi yang semakin besar perbankan pun menciptakan mobile dengan internet banking yang benar efektif sehingga memperluas jangkauan layanan. Inovasi tersebut lumayan menciptakan efisien maupun memberikan pilihan terhadap lebih banyak lagi pilihan-pilihan produk serta layanan perbankan. Oleh karena itu dalam melakukan penerapan

⁴ Danny Hartono, “Kunci Peningkatan Akses”. <http://www.probank.com>, Agustus 2015, h. 1

⁵ Toni Baharuddin, “*Dunia Digital*” Marketing.co.id 02 Maret 2019

perbankan sehingga bank syariah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan proses layanan yang lebih cepat dan aman di era digital banking sehingga bank syariah dapat mempertahankan keberadaan produk-produknya di era digital banking.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul:
“Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam sebuah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kesiapan produk bank syariah mandiri dalam menghadapi digital banking ?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung bank syariah mandiri dalam menghadapi digital banking ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kesiapan produk bank syariah mandiri dalam menghadapi digital banking.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dari bank syariah mandiri dalam menghadapi digital banking.

D. Manfaat Penelitian

Hal yang berpengaruh dari sebuah penelitian ialah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Dunia Perbankan

Untuk memberikan masukan yang berguna dan pertimbangan bagi sebuah bank syariah dalam memilih arah kebijakan. Serta dapat mempertimbangkan kebijakan yang tepat kepada bank syariah dimasa depan.

2. Bagi Penulis

Untuk sarana pembelajaran dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah, menambah wawasan atau pemahaman dan disiplin ilmu yang telah didapatkan di bangku kuliah mulai semester pertama sampai semester terakhir.

3. Bagi Akademisi

Menilai relevansi teori yang telah terbangun yang di uji validitasnya berdasarkan data dan realitas yang ada dapat dijadikan sebagai referensi, informasi dan pertimbangan bagi penelitian-penelitian berikutnya agar lebih kompleks.

E. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini berjudul “Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking” (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)

1. Optimalisasi

Optimalisasi merupakan proses atau upaya yang mengarahkan pada tujuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik

2. Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariat Islam atau bank yang dalam operasionalnya menyangkut bermuamalah secara Islam yang mengikut pada Alquran dan As-Sunnah.

3. Digital Banking

Digital banking adalah suatu kegiatan perbankan dimasa depan dimana transaksi-transaksi dilakukan menggunakan media, kapanpun dimanapun tanpa batasan waktu tertentu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian ini akan mengemukakan penelitian sebelumnya dengan masalah yang diangkat, karena sejauh ini penulis belum menemukan hasil skripsi yang terkait dengan yang penulis teliti, tetapi penulis menemukan hasil skripsi yang terkait dengan penelitian yang penulis lakukan oleh:

Irsaldi, 2018. *“Eksistensi Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo”*, Dalam skripsi ini membahas tentang dasar eksistensi bank syariah di Indonesia saat ini semakin melonjak sejak adanya UU No. 21 tahun 2008 berkenaan dengan perbankan syariah yang memberika dasar operasi yang kian jelas untuk bank syariah. Peningkatan eksistensi bank syariah di Indonesia didorong dengan tingginya minat masyarakat untuk menyimpan dananya di bank syariah dan berdirinya perbankan syariah, sistem operasional, dan peran bank syariah sebagai badan keuangan yang proses pelaksanaan aktivitasnya menerapkan syariat Islam di kecamatan Bara. Hasil penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa keberadaan perbankan syariah di Kota Palopo atas dasar melihat kondisi yang membutuhkan lembaga keuangan yang operasionalnya sesuai dengan syariat Islam dalam pelaksanaan operasionalnya. Bank syariah merupakan sistem bagi hasil serta memberi peranan penting dalam perekonomian umat di kecamatan bara sebagai daerah yang masyarakatnya dominan

umat Islam yang segala aktivitas kehidupan untuk memenuhi segala kebutuhan dalam mencapai kesejahteraan dunia akhirat.⁶

Fani Afista, 2017. “*Strategi PT. BNI Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Produk IB Hasanah Card Di Kota Cilacap*”, Dalam skripsi ini membahas tentang eksistensi produk IB Hasanah Card yang merupakan satu-satunya produk kartu kredit syariah milik PT. BNI Syariah. Dan memaparkan strategi PT. BNI Syariah KCP Cilacap dalam mempertahankan produknya⁷. Hasil penelitian ini menampakkan bahwa strategi PT. BNI Syariah KCP Cilacap dalam mempertahankan keberadaan produk iB Hasanah Card ialah dengan beragam cara antara lain yaitu: berupaya menjual bagi seluruh staff bukan hanya marketing, promosi program serta fitur yang ada didalam produk iB Hasanah Card, crossselling, aktivitas open table setiap hari jum’at di kantor menumbuhkan minat nasabah akan produk serta layanan BNI Syariah.

Vindi Hardiyanti, 2017 “*Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital Banking*”, hasil dari penelitian ini, (1) pelaksanaan digital banking dimanfaatkan untuk memudahkan dan mempercepat mengakses data yang memerlukan bagi nasabah sebagai bagian eksternal. Produk dalam internet banking: Elektronik Commerce (e-commerce), Phone Banking, Video Banking. (2) peluang dan tantangan yaitu: (a) peluang: Masyarakat membutuhkan yang simple, hemat

⁶ Irsaldi. “*Eksistensi Perbankan Syariah Dalam Memajukan Perekonomian Masyarakat Kecamatan Bara Di Kota Palopo*” (IAIN Palopo, 2018) h. 6

⁷ Fani Afista. “*Strategi PT. BNI Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Produk IB Hasanah Card Di Kota Cilaca*” (IAIN Purwokerto: 2017), h.81

waktu, mudah dan aman. Penghematan biaya sehingga kesempatan bagi bank syariah mengembangkan internet banking. Dapat meningkatkan nasabah. (b) tantangan: kualitas layanan belum merata, sistem pembayaran kurang baik akibat website sering down, saldo sudah terdebit tetapi transfer gagal, transaksi menimbulkan resiko seperti ancaman terhadap keyakinan data reliable dan ancaman kerusakan. Jaringan yang tidak stabil. Saat bertransaksi menggunakan kartu ATM biasanya kartu ATM tinggal dalam mesin ATM. (3) Upaya yang dilakukan yaitu penanggulangan ancaman terhadap sistem internet banking yaitu usaha pengamanan yang bisa digunakan untuk memajukan tingkat keamanan pada saat yang sama dalam memajukan kepercayaan oleh nasabah. Selain hal teknis yang tiada kalah penting ialah usaha menumbuhkan awareness baik dari pihak manajemen, operator, penyelenggara jasa, sehingga ke nasabah, membuat prosedur yang bagus serta mengevaluasi sistem melalui berskala.⁸

Dari ketiga penelitian terdahulu yang relevan yang telah penulis paparkan di atas dengan penelitian yang dilakukan saat ini ialah penelitian ini berfokus pada produk-produk bank syariah mandiri yang ada digital banking, serta perbedaannya juga pada jarak, waktu, tempat penelitian dan data. kemudian perbedaan yang sangat menonjol yaitu terdapat pada lokasi penelitian yang penulis lakukan terletak pada bank syariah mandiri kota Palopo.

B. Kajian Pustaka

1. Perbankan Syariah

⁸ Vindi Hardiyanti. “*Peluang dan Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghaapi Era Digital Banking*” (IAIN Palopo, 2017). h. vii

a. Sejarah Perbankan Syariah

Tercapainya pembangunan nasional seperti yang diamanatkan oleh Pancasila dan UUD NKRI 1945 adalah tanggung jawab seluruh elemen bangsa. Salah satu wujud peran serta masyarakat dalam menyukseskan pembangunan nasional adalah mengembangkan sistem ekonomi berdasarkan nilai-nilai Islam. Sistem ekonomi yang berdasarkan syariah memiliki prinsip yang jelas dalam setiap aktivitas usahanya yaitu melarang praktik spekulatif (*maisir*), ketidakjelasan (*gharar*) dan melipatgandakan keuntungan secara tidak halal (*riba*) apapun bentuknya. Perbankan syariah berdiri sebagai tuntutan dari masyarakat Islam yang ingin adanya sebuah sistem perbankan yang benar-benar melaksanakan anjuran Islam. Agama Islam melarang pelaksanaan muamalah yang menyimpan unsur-unsur *maisir*, *gharar*, dan *riba*. Selanjutnya didirikanlah bank tanpa bunga yang sesuai oleh prinsip dasar ajaran Islam. Mayoritas ulama sependapat bahwa bunga bank yang diterapkan pada bank konvensional termasuk *riba* yang diharamkan dalam Al-Qur'an maupun hadits Nabi Muhammad saw.⁹

Bank syariah di Indonesia lahir pada 1992. Bank syariah perdana di Indonesia adalah Bank muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 sampai 1999, pertumbuhan Bank muamalat Indonesia, masih termasuk stagnan. Pada tahun 1999, berdiri Bank Syariah Mandiri membentuk konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti adalah bank konvensional yang dibayar kepada Bank Dagang Negara, akhirnya dikonversi sebagai

⁹ Muammar Arafat Yusmad. "Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik" (Yogyakarta: Deepublish, 2017) h. 12

Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua di Indonesia. Pendirian Bank Mandiri Syariah (BSM) sebagai pertaruhan bagi bankir syariah. Bila BSM berhasil, hingga bank syariah di Indonesia dapat meningkat. Sebaliknya, bila BSM kalah, kemudian besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan kalah. Hal ini diakibatkan karena BSM ialah bank syariah yang dibangun dari Bank BUMN kepunyaan pemerintah.¹⁰ Keberadaan perbankan syariah sebagai bagian tak terpisahkan dari perbankan nasional telah dikembangkan sejak tahun 1992, yang ditandai dengan berlakunya undang-undang RI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Undang-undang perbankan ini membiarkan ini mengakomodir keradaan bank syariah, namun belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat terhadap pengembangan bank syariah.

Dalam perkembangannya munculnya bank syariah di Indonesia khususnya sangat menggembeirakan, di samping BMI, saat ni juga lahir Bank Syariah milik pemerintah yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), sehingga berkaitan berdiri bank syariah menjadi cabang dari bank konvensional yang telah ada sebagaimana, Bank BNI, Bank IFI, serta BPD, Bank BRI, Bank Niaga, Bank Bukopin.¹¹

b. Pengertian Perbankan Syariah

Bank syariah selaku lembaga intermediasi antara bagian investor yang menanamkan dananya di bank lalu selanjutnya bank syariah mendistribusikan dananya pada pihak lainnya yang memerlukan dana. Investor yang menyimpan

¹⁰ Ismail, "*Perbankan Syariah*", Surabaya, 2010, h. 32

¹¹ Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, h.187

dananya akan memperoleh kompensasi dari bank dengan cara bagi hasil maupun bentuk lainnya yang berlaku dalam syariah Islam.¹²

Berdasarkan tujuan hukum perbankan syariah yaitu : UU No. 10 tahun 1998 mengenai penggantian UU No. 7 tahun 1972 tentang perbankan. Bank syariah ialah bank yang menjalankan kegiatan usaha berlandaskan hukum syariah dalam kegiatannya dapat memberikan atau tidak memberikan jasa melalui lalu lintas pembayarannya.¹³

Bank merupakan wadah mendistribusikan dana oleh mereka yang tidak dapat memakai secara menguntungkan terhadap mereka yang bisa membuatnya lebih bermanfaat untuk dapat menguntungkan masyarakat.¹⁴

c. Dasar Hukum Bank Syariah

Hal mendasar yang membuat beda antara hukum keuangan non syariah dan syariah ialah terletak pada pengembalian serta pemberian keuntungan yang alokasikan oleh nasabah pada lembaga keuangan atau yang diberikan untuk organisasi keuangan untuk nasabah. Oleh sebab itu, muncul sebutan bunga serta bagi hasil.

Persoalan bunga bank yang disebut seperti riba telah menjadi bahan perselisihan dikalangan ahli serta juga fikih Islam. Terlihat keadaan ini tidak akan

¹² Adiwarman A. Karim. “ *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*” Jakart 2004. h. 32

¹³ Mei Santi, “*Bank Konvensional VS Bank Syariah*”, Vol 02 Juni 2015. h. 10

¹⁴ Mei Santi, “*Bank Konvensional VS Bank Syariah*”, Vol 02 Juni 2015. h. 2

mungkin berrakhir sampai disini, tetapi akan terus-menerus perdebatkan dari masa ke masa. Untuk menanggulangi persoalan tersebut, kini umat Islam sudah berusaha mengembangkan paradigma perekonomian dalam rangka memperbaiki ekonomi umat dan meningkatkan kesejahteraan umat. Realisasinya ialah berupa kerja bank syariah di seluruh Indonesia, yang beroperasi tidak mendasar ke bunga, namun pada sistem bagi hasil.¹⁵

Dalam konsep Islam segala bentuk kegiatan jual beli, barang atau jasa harus disesuaikan dengan prinsip Islam yaitu (bebas bunga).

Bank syariah ada beberapa dasar/landasan hukum sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah/ (2): 278-279:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُّؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ وَإِن تُبْتِغُوا فَلََكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Terjemahannya :

Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah untuk Allah serta tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka apabila kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba). Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan apabila kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya serta tidak (pula) dianiaya.¹⁶

¹⁵ Asra Nariati, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta 2016. h 75

¹⁶ Departemen Agama RI. h. 48

Maksud ayat di atas tampak dengan sangat jelas bahwa Allah Swt sangat melarang sistem riba dalam proses pelaksanaan ekonomi. Sementara di sisi lain Allah Swt menganjurkan agar manusia menerapkan sistem jual beli pantas atas syariat Islam.

Bank syariah di Indonesia memperoleh dasar yang kokoh kemudian dengan adanya deregulasi bagian perbankan pada tahun 1983. Hal tersebut oleh sejak saat itu diberikan keleluasaan penetapan tingkat suku bunga, tercatat nol persen (pemindaan bunga sekaligus). Sesungguhnya demikian keleluasaan ini belum dimanfaatkan diperkenankannya dibukanya kantor bank baru. Hal tersebut berlangsung menapai tahun 1988 dimana pemerintah memakai Pakto 1988 yang diperkenankan bank baru. Maka keadaan perbankan syariah semakin tentu selesai disahkan UU Perbankan N0.7 Tahun 1992 dimana bank diserahkan keleluasaan untuk menentukan jenis kompensasi yang diambil dari nasabahnya dari bunga maupun keuntungan bagi hasil.¹⁷

UU No. 10 tahun 1998 ini sekaligus menghilangkan pasal 6 atas PP No. 72/1992 yang mencegah dual sistem. kemudian tegas pasal 6 UU No. tahun 1998 yang memperbolehkan bank umum untuk mengupayakan aktivitas bisnis dengan berlandaskan kepada prinsip syariah melalui:

- a. Pendirian kantor cabang maupun di bawah kantor cabang baru, serta
- b. Pengubahan kantor cabang dan dibawah kantor cabang yang melaksanakan opeasional usaha menurut konvensional sebagai kantor yang melaksanakan operasional usaha berdasarkan prinsip syariah.

¹⁷ Asra Nariati, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta 2016. h. 76

c. Sengguh demikian bank syariah yang berada di tanah air tetap harus tunduk kepada peraturan-peraturan dan persyaratan perbankan yang berlaku pada umumnya antara lain:

a. Ketetapan perizinan melalui pengembangan usaha, seperti pembukaan cabang dan operasional devisa

b. Tanggung jawab pelaporan ke Bank Indonesia

c. Pengawasan internal

d. Pngendalian atas prestasi, manajemen, permodalan, likuiditas, rentabilitas, serta sebab yang lainnya.

e. Pengenaan hukuman pada pelanggaran.

d. Produk-Produk Bank Syariah

Pada sistem kegiatan bank syariah, pemilik dana menambahkan dananya di bank tidak melalui motif memperoleh bunga, tetapi dalam bentuk mendapatkan profit bagi hasil. Dana nasabah tersebut lalu didistribusikan terhadap mereka yang membutuhkan (contoh: modal usaha) dengan kesepakatan pembagian keuntungan setara ketentuan.

1) Produk Pengerahan Dana

2) Giro Wadi'ah

Dana nasabah yang disimpan di bank. Setiap saat nasabah mempunyai hak mengambilnya kembali dan berhak memperoleh bonus dari profit pemanfaatan dana giro oleh bank. Besarnya bonus tidak ditentukan dimuka tapi benar-benar

merupakan “kebijaksanaan” bank. Sesungguhnya demikian minimalnya diupayakan sedemikian rupa untuk senantiasa kompetitive.

3) Tabungan Mudharabah

Dana yang dititipkan nasabah akan dioperasikan bank, untuk mendapatkan profit.

Keuntungan akan dialokasikan untuk nasabah berdasarkan kesepakatan bersama

4) Deposito Investasi Mudharabah

Dana yang dititipkan hanya bisa diambil berdasar atas jangka waktu yang sudah disepakati, menjadi bagi hasil keuntungan berdasarkan kesepakatan bersama-sama.

5) Tabungan Haji Mudharabah

Simpanan pihak ketiga yang penarikannya dilakukan pada saat nasabah akan menjalankan ibadah haji, dan pada kondisi khusus sesuai dengan perjanjian nasabah. merupakan simpanan dengan memperoleh bayaran bagi hasil (mudharabah).¹⁸

a. Produk Penyaluran Dana

1) Mudharabah

Bank mampu menyediakan pembiayaan modal investasi serta modal kerja, hingga 100%, sedangkan nasabah menyediakan bisnis dserta managemennya. Bagi hasil manfaat dengan kesepakatan yang sesuai dengan nisbahnya.

2) Salam

¹⁸ Muhammad, “Perbankan Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman”, Yogyakarta, Mei 2004, h. 18-19

Pembiayaan kepada nasabah untuk membuat barang tertentu atau pesanan pihak lain yaitu pembeli. Bank memberikan data pembiayaan dimuka untuk mengadakan barang tertera kemudian setelah adanya kesepakatan mengenai harga jual pada pembeli. Barangnya tersebut yang akan dibeli berada saat tanggungan nasabah serta kriteria yang sudah dibuat.

3) Istishna'

Pembiayaan untuk nasabah yang terlebih dahulu membeli barang kepada bank maupun produsen lain dengan cirri-ciri tertentu. Kemudian nasabah serta pihak bank membuat kesepakatan yang mengikat atas harga jual serta aturan pembayarannya.

4) Ijarah wa Iqtina'

Adalah pgabungan sewa serta beli, dimana si penyewa memiliki hak untuk mempunyai barang atas akhir masa sewa.

5) Mudharabah

Pembiayaan pembelian barang lokal ataupun internasional. Pembiayaan ini dapat diaplikasikan untuk maksud modal kerja serta pembiayaan investasi baik jangka panjang ataupun jangka pendek. Bank memperoleh margin melalui harga barang yang tambahkan.

6) Al-Qadarul Hasan

Pinjaman lunak untuk pengusaha yang benar-benar membutuhkan modal. Nasabah tidak perlu mengalokasikan margin pada bank., tetapi hanya member biaya admibistrasi saja.

7) Musyarakah

Pembiayaan sebagian dari modal usaha keseluruhan, dimana pihak bank akan dilibatkan dalam proses manajemen, pembagian keuntungan berdasarkan perjanjian.

8) Selain itu produk pemberian jasa lainnya, seperti:

- a) Jasa penerbitan L/C
- b) Jasa Transfer
- c) Jasa Inkasso
- d) Bank Garansi
- e) Menerima Zakat, Infaq dan Sadaqoh (untuk disalurkan).¹⁹

e. Akad-Akad Dalam Bank Syariah

yang dimaksud akad dalam Islam adalah meliputi seluruh perkara yang diharuskan oleh Allah kepada hamba-hambaNya dan yang Dia ikatkan kepada mereka berbagai beban dan hukum-hukum agama, sehingga perkara apa saja yang diakadkan wajib di penuhi.²⁰

Akad dalam perbankan syariah harus memenuhi ketentuan akad, yakni rukun dan syarat. Rukun akad ada tiga, yakni: (1) Syarat nafadz (berlakunya akad), (2) Syarat shihah (sahnya akad), (3) Syarat nafadz (realisasi akad), (4) Syarat luzum (terjadinya akad).

¹⁹ Muhammad, "Perbankan Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman", Yogyakarta, Mei 2004, h. 20

²⁰ Putri Apria Ningsih, "Akad-Akad Perbankan Syariah: Pertukaran dan Percampuran" Nolume 2, Nomor 1 (UNISI-INHIIL: April 2014) h. 59

Transaksi di perbankan syariah yang termasuk dalam kategori ini adalah kontrak-kontrak jual beli, upah-mengupah, sewa-menyewa. Secara spesifiknya adalah:

- a. *Al-bai'* ialah bertransaksi saling menukarkan asset baik real asset ataupun financial asset, sehingga masing-masing pihak saling berdiri sendiri.
- b. *Salam* ialah jual beli dimana uang diserahkan sekaligus dimuka sedangkan barangnya diberikan diakhir periode pembiayaan.
- c. *Istishna'* yaitu akad salam yang pembayaran atas barangnya dilakukan sebagai cicil selama periode pembiayaan.
- d. *Ijarah* merupakan memberi penyewa peluang untuk memikat pemanfaatan dari barang sewaan menjadi jangka waktu tertentu dengan memberikan upah.
- e. *Ijarah Muntahia Bittamlik* (IMBT) adalah jual beli tangguh dimana menjual sesuatu dengan disegerakan memberikan barang yang dijual kepada pembeli kemudian ditangguhkan pembayarannya.
- f. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri:²¹

- 1) Produk Penghimpun Dana Bank Syariah Mandiri

Tabungan :

1. Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang dilakukan bersumber pada prinsip syariah serta akad mudharabah muthlaqah. Akad mudharabah muthlaqah ialah akad antara nasabah serta bank dimana nasabah yang kemudian

²¹ SyariahMandiri.co.id diakses pada tanggal 20 Juni 2019

memberikan hak penuh kepada pihak bank akan mempergunakan dana milik nasabah untuk bisnis yang kemudian dirasa baik serta menguntungkan. Bank Syariah Mandiri merekomendasikan bagi hasil dari upaya tersebut.

2. BSM Tabungan Berencana

Sama dengan tabungan BSM. BSM Tabungan Berencana ini memakai prinsip mudharabah muthlaqah. Hanya saja untuk tabungan berencana ini Bank Syariah Mandiri merekomendasikan nisbah bagi hasil bertahap dan kepastian pencapaian target dana yang telah dibuat.

3. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik ini menggunakan akad wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

4. BSM Tabungan Investasi Cendekia

Tabungan Investasi Cendekia ini adalah tabungan berjangka yang ditujukan untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah serotan bulanan tetap dan dilengkapi asuransi. Tabungan investasi cendekia menggunakan akad mudharabah muthlaqah.

5. BSM Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun BSM ialah tabungan buatan kerjasama pihak Bank Syariah Mandiri serta PT Taspen. Tabungan ini diprioritaskan kepada pensiunan pegawai negeri di Indonesia juga memanfaatkan mata uang rupiah serta akad mudharabah muthlaqah.

Deposito:

1. BSM Deposito

Merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola sesuai dengan prinsip akad mudharabah muthlaqah

2. BSM Deposito Valas

Adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang dollar (USD) yang sesuai dengan akad mudharabah muthlaqah.

2) Produk Pembiayaan Bank Syariah Mandiri

1. BSM Implan

Merupakan pembiayaan konsumen dalam sistem valuta rupiah yang diberikan untuk bank pada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan menurut massal (kelompok). BSM Implan mampu mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan. Akad BSM Implan memakai akad Wakalah wal Murabahah untuk pembelian barang, selanjutnya akad Wakalah wal Ijarah dibuat untuk mendapat manfaat atas jasa.

2. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan konsumen (untuk pembiayaan multiguna) untuk para pensiunan, melalui pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima untuk bank setiap bulan (pensiun bulanan) melewati akad murabahah dan ijarah.

3. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah dengan akad murabahah.

4. Pembiayaan kendaraan bermotor

Pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan akad murabahah

5. Pembiayaan Umrah

Pembiayaan umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah melalui akad ijarah.

6. Pembiayaan Talangan Haji

Pinjaman dana talangan haji dari bank pada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji serta pada saat pelunasan BPIH.

7. BSM Gadai Emas dan Cicil emas

Pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu cara mendapatkan uang tunai dengan cepat. Sedangkan cicil emas ialah fasilitas yang disediakan oleh Bank Mandiri Syariah untuk mengakomodasi nasabah dengan membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan).

3) Produk Jasa Bank Syariah Mandiri

Jasa Produk:

1. BSM Card
2. BSM SMS Banking
3. BSM Mobile Banking
4. BSM Net Banking

5. Pembayaran melalui menu pemindah bukuan di ATM

6. BSM Jual Beli Valas

Jasa Operasional:

1. BSM Kliring

2. BSM Inkaso

3. BSM RTGS

4. Transfer Dalam Kota

5. BSM

6. Transfer Valas.

2. Digital Banking

a. Sejarah Digital Banking

Bentuk komunikasi antar makhluk hidup yang paling awal merupakan suara, yang dihidupkan oleh mulut, serta diterima oleh telinga, apabila jarak antar makhluk yang berkomunikasi tersebut jauh, diperlukan perangkat bantu berupa sesuatu yang dapat diindrai. contohnya, ialah abad kedua sebelum masehi, orang Yunani memanfaatkan sinyal obor untuk berkomunikasi. Kombinasi serta kedudukan yang tidak sama dari obor tersebut menghasilkan kombinasi huruf-huruf Yunani. Cara komunikasi memakai obor ini adalah cara awal dari bentuk komunikasi data. Suara drum, juga dapat digunakan untuk berhubungan melalui jarak jauh. Pada abad ke-18, diawali diperkenalkan bendera semahore untuk memberikan komunikasi, bendera semaphore ini dasarnya sama seperti nyala obor pada jaman Yunani, yang

mengandalkan kekuatan penglihatan. Setiap kombinasi dari bendera semaphore yang dikibarkan menciptakan kombinasi huruf-huruf Latin, pemakaian bendera semaphore ini kendala jarak, dimana semakin jauh jarak antar seseorang yang berhubungan, semakin tidak efisien penggunaan bendera ini. Pada tahun 1753, Charles Morrison, seorang penemu dari Scotlandia, memperkenalkan sistem transmisi listrik memanfaatkan satu kabel (plus ground) kepada masing-masing huruf. Untuk sistem tersebut diperlukan sebuah pithball serta kertas dibagian terima untuk mencetak hasilnya. Pada tahun 1835, Samuel Morse memulai penelitian dengan telegraph, seperti yang diketahui seperti sekarang. Dua tahun berikutnya, pada 1837 telegraph mulai diketahui oleh Morse di USA, dan oleh Sir Charles Wheatstone di Inggris. Telegraph pertama kali disebarluaskan pada tahun 1844, dan mulai masa hubungan listrik yang kemudian akan menguasai kehidupan manusia, skema komunikasi yang diperbincangkan diatas dapat dikatakan “digital”.

Secara alamiah, dikatakan seperti itu karena hanya ada sejumlah pesan terbatas yang dipergunakan. Tidak demikian halnya setelah Alexander Graham Bell memperkenalkan telepon pada tahun 1876. Telepon ialah bentuk komunikasi analog. Pesan yang disampaikan mampu tidak terbatas, karena secara langsung diucapkan melalui mulut manusia. Setelah penemuan ini, bentuk analog mulai menggantikan sistem “*digital*” yang telah ada. Bahkan Western Union Telegraph

Company, perusahaan yang tadinya bergerak dibidang telegraph , mulai berpindah ke bisnis telephone.²²

Perkembangan teknologi informasi membuat banyak fungsi untuk kehidupan manusia, kesederhanaan/kemudahan dalam menjalankan serta mendistribusikan data, dan berkomunikasi, bermacam industri menempatkan teknologi menjadi alat bantu yang sangat menguntungkan sumber daya penting dalam perusahaan/organisasi ialah informasi, pemanfaatan teknologi informasi dalam industri membuat perubahan fungsi usaha yaitu dalam mendukung pengambilan keputusan yang berdasar pada informasi yang terpercaya yang diwujudkan melalui teknologi informasi.²³

b. Pengertian dan Perkembangan Internet Banking

Internet banking adalah jasa yang memungkinkan nasabah bank melaksanakan transaksi perbankan dengan jaringan internet. Internet banking lebih mudah dibandingkan atas pelayanan dengan bentuk counter, karena tidak mengetahui batasan waktu dan tempat.²⁴

Pengertian internet banking ditekankan ke segi distribusi layanan perbankan yang mampu di akses dari jauh, terkhusus melalui koneksi internet, implementasi perbankan teknologi informasi di dunia perbankan berpusat untuk kecepatan dan

²² Wahyuni Rizkianti, *Sistem Digital*, dalam <http://mysistemdigital.blogspot.com>. Diakses pada 03 Maret 2019

²³ Ronny. *Enam Kekuatan Layanan Jasa Internet Banking Tinjauan Persepsi Nasabah*. Vol. 3 No. 2 September 2017. h. 87

²⁴ Mirza Yuniar Isnaeni., *Internet Banking di Indonesia*, Vol. 1 Juni 2002. h 2

ketepatan pengelolaan serta penyediaan informs, dan memajukan pelayanan terhadap nasabah.

Pertumbuhan teknologi internet diperkirakan akan merubah wajah sistem keuangan yang dahulunya menempatkan bank seeperti mediator transaksi perdagangan antara para pelaku bisnis maupun dengan konsumen perorangan. berhubungan dengan globalisasi pemanfaatan teknologi internet dimasa depan yang menyampaikan banyak keuntungan serta kemudahan, internet portal akan berperan sebagai gataway bagi setiap interaksi bisnis. Fenomena ini menuntut masing-masing pihak, baik pelaku usaha, konsumen individu, maupun bank membangun kapasitas jaringan *on-line*.

Teknologi internet dipandang sebagai media yang efisien dalam mendesain, memasarkan serta menjadi saluran distribusi produk dan jasa keuangan dengan biaya yang relatif murah. Efisiensi biaya tersebut menjadi salah satu daya tarik implementasi internet banking, sehingga konsekuensinya perbankan akan mempunyai kesamaan dalam komoditas pelayanan yang ditawarkan yang berupa kemudahan dan kesederhanaan karena memiliki kesamaan dalam jangkauan geografis, jam beroperasi dan jenis pelayanan.²⁵

c. Tujuan Internet Banking

²⁵ Mirza Yuniar Isnaeni., *Internet Banking di Indonesia*, Vol. 1 Juni 2002. h. 2

Media internet banking digunakan oleh bank untuk beberapa tujuan, baik bagi pihak bank ataupun pihak nasabah, yaitu: ²⁶

1) Bagi Bank

- a. Memaparkan produk serta jasa seperti, pemberian dan kartu kredit.
- b. Mengadakan informasi mengenai suku bunga serta kuis mata uang asing yang aktual
- c. Menunjukkan laporan tahunan porganisasi serta keterangan pers lainnya.
- d. Menyediakan berita ekonomi serta usaha yaitu perkiraan usaha
- e. Memberikan daftar posisi kantor bank tersebut serta posisi ATM
- f. Memberikan daftar pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja baru
- g. Mengalokasikan tulisan mengenai bank
- h. Menyediakan informasi mengenai sejarah bank dan peristiwa terbaru
- i. Memberikan jasa untuk nasabah untuk memeriksa neraca tabungan serta memindahkan modal antar tabungan
- j. Menyediakan algoritma yang sederhana sehingga para nasabah dapat membuat perhitungan untuk pembayaran pinjaman, perubahan atau pengurangan pembayaran hipotik, dan lain sebagainya.

2) Bagi Nasabah

²⁶ Yuslia Naili Rahma, *Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Internet Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta*, 2018, h. 25-26

- a. Memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan, sebab dengan internet lbanking akses perbankan dapat dilakukan di komputer pribadi nasabah bahkan ebih dekat, tanpa harus datang ke kantor cabang.
- b. Mempercepat kegiatan transaksi perbankannya dengan modal komputer pribadi, nasabah dapat mengakses transaksi apapun dengan beberapa “klik” di *mouse* komputer. Tanpa membuang-buang waktu untuk datang mengisi formulir di kantor cabang.
- c. Menghemat biaya seperti menghemat ongkos jalan ke kantor cabang.
- d. Bentuk-Bentuk Internet Banking

Adapun bentuk-bentuk internet banking yaitu :²⁷

1. *Automated Teller Machine (ATM)*

Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan dan organisasi lainnya yang mempersilahkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, dan pemindahan dana.

2. *Comupter Banking*

Layanan bank yang mampu diakses oleh nasabah melewati koneksi internet ke pusat data bank, menjadi melakukan beberapa koneksi perbankan, menerima serta membayar tagihan, ataupun lain sebagainya

3. *Debit (or check) Card*

²⁷ Moh. Faqih Afgani. *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran nasabah Terhadap Adopsi e-banking di BRI Surabaya*. Volume 6, Nomor 1.(Surabaya:Oktober 2016).

Kartu yang difungsikan pada ATM atau terminal point-f-sale (POS) yang memungkinkan pelanggan mendapatkan dana langsung melalui didebit (diambil) oleh rekening biaya.

3) *Direct Deposit*

Salah satu bentuk pembayaran yang dilakukan oleh organisasi (misalnya pemberi kerja atau instansi pemerintah) yang memberikan sejumlah dana (misalnya gaji atau pensiun) melalui elektronik. Dana ditransfer langsung ke setiap rekening nasabah.

e. Sistem Keamanan Internet Banking

Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan asset informasi terhadap risiko yang mungkin muncul. Sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kontinuitas bisnis, mengurangi risiko-risiko terjadi.

Ada dua jenis sistem keamanan yang dipakai dalam internet banking yaitu :²⁸

1. Sistem *Cryptography*

Sistem ini memakai angka-angka yang diketahui dengan kunci (key). Sistem ini disebut dengan sistem sandi. Ada dua tipe *cryptography* yaitu simetris dan asimetris. Pada sistem simetris ini menggunakan kode kunci yang sama bagi penerima dan pengirim pesan. Kelemahan *cryptography* simetris adalah kunci ini dikirim kepada pihak penerima dan hal ini memungkinkan seseorang untuk mengganggu ditengah jalan. Sistem *cryptography* asimetris memiliki kelemahan ialah kuantitas

²⁸ Yuslia Naili Rahma, *Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Internet Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta*, 2018, hlm 25-26

kecepatan transmisi data menjadi berkurang sebab adanya lanjutan kode. Metode ini kebanyakan dibuat untuk menandai nasabah serta melindungi informasi keuangan nasabah.

2. Sistem *Firewall*

Firewall ialah bentuk yang digunakan untuk menahan pihak-pihak yang tidak disetujui untuk memasuki wilayah yang dilindungi dalam unit induk aktivitas industry. *Firewall* berusaha untuk menghalangi pihak-pihak yang berusaha masuk tanpa izin dengan cara melipatgandakan dan mempersulit hambatan yang ada. Namun, yang perlu dipikirkan yaitu bahwa bentuk *firewall* ini tidak dapat menghalangi masuknya virus gangguan yang bersumber dari dalam perusahaan itu sendiri.

f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Internet Banking*

faktor yang akibatnya untuk menggunakan *internet banking* yaitu:

1. Kenyamanan

Kenyamanan berguna untuk nasabah merasa bahwa internet banking itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat. Internet banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih canggih yang memudahkan nasabah untuk menerapkan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.

2. Kemampuan Mengakses

Kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan.

3. Ketersediaan Fitur

Alasan lain yang berharga pada kesuksesan *e-banking*, yaitu upaya inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah melalui menggunakan ketersediaan fitur yang berbeda kepada website. Fitur berarti hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan internet banking.

4. Privasi

Kerahasiaan (*privacy*) merupakan segala hal yang berhubungan dengan informasi pribadi pengguna terlindung kerahasiaannya, tidak ada orang yang memahami.

5. Kecepatan

Kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan internet banking untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna internet banking.

6. Tarif dan biaya

Internet banking memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain. *Internet banking* memudahkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka, biaya *service* yang kian rendah, dan penghemat waktu.

7. Manajemen dan Citra Bank

Reputasi atau lebih dikenal dengan *brand reputation* sering diartikan sebagai persepsi kapasitas yang digabungkan dengan nama. Pada bisnis-bisnis industri dan jasa, nama (merk) acap kali dihubungkan dengan reputasi perusahaan dari pada dengan produk atau jasa itu sendiri. Karena itulah salah satu rekomendasi

nasabah dalam menabung dan memakai jasa bank adalah reputasi perusahaan tersebut di mata nasabah, karena kepercayaan adalah salah satu faktor utama bagi nasabah untuk mempercayakan dananya di investasikan pada bank tersebut.

8. Desain

Desain merupakan sebagai tampilan dari internet banking semakin besar tingkat komunikasi sosial yang dimunculkan oleh suatu *website* bank, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan menumbuhkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online.

9. Konten

Konten merupakan kemampuan internet banking untuk menyediakan informasi yang terbaru dengan produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan.

g. Produk atau Jasa Internet Banking

Secara umum diperoleh beberapa jenis produk/jasa yang ditawarkan melalui *internet banking*

1. Informasi saldo
2. Pembukaan rekening
3. Transfer

Transfer dengan memanfaatkan jasa internet banking ialah cara yang paling efisien dan murah karena nasabah dapat melakukannya dimana saja dan tidak dibatasi oleh waktu.

4. *Payment Gateway*

Merupakan fasilitas pembayaran jasa internet banking (yaitu: pembayaran telepon, air PAM, dan listrik) yang disediakan oleh bank sehingga nasabah dapat melakukan pembayaran langsung melalui internet. Konsep *Payment Gateway* sama dengan transfer karena nasabah dengan penyedia jasa (industri telepon atau listrik) harus sama-sama memiliki *account* di bank tersebut.

5. Kliring

6. *Trade service and finance*

7. Penutupan rekening

h. Resiko Spesifik untuk Internet Banking

Internet banking memiliki kekhususan tersendiri sehingga ada beberapa risiko yang sifatnya sangat spesifik untuk internet banking. Diantaranya adalah:

1. *Technology Risk*

Resiko teknologi yang berhubungan dengan kendala serta sistem keamanan. Kecanggihan software serta hardware sangat menentukan besar kecilnya risiko teknologi yang dihadapi oleh bank penyelenggara jasa internet banking.

2. *Reputation Risk*

Reputation Risk berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri. Nama baik bank penyelenggara internet banking menjadi jaminan utama dalam penyelenggara jasa internet banking. Kegagalan atau tidak berfungsinya sistem, teknologi maupun aplikasi yang dipakai dalam internet banking dapat membuat nasabah enggan untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet.

3. *Outsourcing Risk*

Dalam praktiknya hampir semua bank yang menyelenggarakan pelayanan transaksi melalui internet menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *internet service provider* (ISP) ataupun sebagai data operator dalam pengoperasiannya dan pemeliharaan data. Di sisi lain bank dapat menghemat biaya yang cukup signifikan dengan melakukan *outsourcing* tetapi di sisi lain ada risiko yang akan timbul dengan adanya *outsourcing* tersebut antara lain ditutupinya ISP tersebut secara tiba-tiba karena kesulitan keuangan, kurang terjaminnya kerahasiaan data karena ISP tersebut dengan cepat dibobol oleh *hacker*, kurangnya kapabilitas ISP, dll

4. *Legal Risk*

Masalah hukum di internet banking dalam beberapa hal masih banyak yang belum jelas dan belum ditata secara *eksplisit*. Hal ini dapat mengakibatkan potensi masalah yang besar di bidang hukum perdata atau pidana apabila di suatu hari terjadi sengketa atau perselisihan yang meliputi transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan dengan internet.

5. *Transaction Risk*

Resiko transaksi adalah risiko saat ini dan di masa depan sebagai akibat dari kecurangan, kesalahan, dan ketidakmampuan mendistribusikan produk dan jasa, memelihara posisi yang komperatif, dan mengelola informasi. Resiko transaksi terdapat pada setiap pemrosesan transaksi, pengembangan sistem, sistem perhitungan, kompleksitas, produk serta jasa, serta *internet control*. Resiko transaksi

yang tinggi dapat terkandung pada produk *internet banking*, khususnya jika tidak direncanakan, diimplementasikan, sertadipantau dengan tepat.

i. Perlindungan Nasabah

Ada dua pertimbangan nasabah merasakan waspada terhadap system online.

1) nasabah tidak terhubung langsung dengan staf bank dengan melalui aplikasi teknologi. 2) aksi kejahatan yang dapat mengancam layanan internet banking. Nasabah kurang pemahaman secara teknis bagaimana bank mengamankan layanan internet banking. Untuk itu, derajat kekhawatiran nasabah atas gangguan-gangguan keamanan yang diterima ialah parameter penting untuk mengenali sebara jauh gannguan-gangguan keamanan yag dirasakan nasabah.²⁹

Perlindungan nasabah sangat penting untuk menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah untuk melakukan transaksi melalui intenet banking. Karena *Technology risk* dalam intenet banking sangat tinggi, ada kemungkinan nasabah menderita kerugian karena datanta disadap oleh *hacker/craker* atau memasuki *website* yang memiliki nama dominan yang hampir sama. Untuk itu terdapat beberapa perlindungan terhadap nasabahnya, diantaranya :

1. *Client Charter*, yang memuat pernyataan dan komitmen bank melaksanakan opersional internet banking yang aman, menjaga *privacy* atas informasi nasabah, memberikan pelayanan yang andal dan berkualitas transparansi produk dan jasa serta respon segera atas pertanyaan dan keluhan nasabah.

²⁹ Ronny. *Enam Kekuatan Layanan Jasa Internet Banking Tinjauan Dari Persepsi Nasabah*. Vol. 13. No. 2 (Surabaya: September 2017) h.90

2. Kerahasiaan Data Nasabah: *privacy* atas informasi personal nasabah merupakan elemen penting dari kepercayaan dan keyakinan masyarakat atas sistem perbankan di Indonesia, untuk itu perbankan Indonesia diharapkan menyusun dan menerapkan kebijakan serta langkah-langkah nyata untuk menjaga dan menghargai *privacy* atas informasi personal nasabah dan mengungkapkan kebijakan tersebut secara terbuka kepada publik.
3. *Test and Trial Drive*: dalam rangka meningkatkan pengetahuan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking, bank dapat memberikan panduan penggunaan serta pelatihan (*test and trial drive*) bagi nasabah dalam menggunakan fitur serta fungsi yang dapat didapat nasabah di kantor bank atau pada *website* bank dalam bentuk *frequently asked question*, demo program, dll.
4. *Customer Support Service*. bank wajib menyediakan jasa pelayanan nasabah (*customer support service*) 24 jam yang dapat dihubungi dengan telepon, *electronic mail*, atau media lainnya untuk menjawab pertanyaan nasabah dan membantu nasabah yang mengalami kerumitan dalam memakai internet banking. Selain itu bank mampu memiliki dan menginformasikan tentang prosedur pengajuan komplain nasabah, seperti berupa kesanggupan bank untuk melakukan audit trail dalam rangka pembuktian terbalik jika terjadi perselisihan antara bank dan nasabah mengenai suatu transaksi.
5. Sosialisai: bank harus memikat langkah proaktif untuk mengantarkan pendidikan sebagai berkesinambungan serta menjelaskan untuk nasabah

mengenai hak serta keharusan mereka serta bagaimana mereka harus menjaga kerahasiaan data mereka dalam melakukan kegiatan/transaksi di internet. Setiap terjadi perubahan sistem terutama yang terkait dengan keamanan, integritas data, dan keotentikan, kepada nasabah perlu diberikan informasi yang memadai agar mereka dapat menggunakan sistem tersebut. Sebelum menawarkan produk/jasa internet banking kepada nasabah, bank harus membuat suatu pedoman penggunaan internet banking bagi nasabahnya

j. Perspektif Syariah Tentang Uang Elektronik

Menurut fatwa No. 116/DSN-MUI/IX/2017 uang elektronik syariah merupakan uang elektronik yang sesuai pada prinsip-prinsip syariah. Pengertian uang elektronik syariah tidak jauh berbeda pada uang elektronik konvensional akan tetapi pada praktik serta akadnya berbeda dan konvensional dan tentunya terbebas dari hal yang diharamkan agama.³⁰

Dalam perspektif syariah hukum uang elektronik adalah halal, kehalalannya ini berdasarkan aturan; setiap transaksi dengan muamalah pada hukumnya di bolehkan kecuali jika ada dalil yang mengharamkannya, maka saat itu hukumnya berganti menjadi haram. Oleh karena itu uang elektronik harus menjalankan kriteria dan syarat sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Bank syariah memiliki banyak kelebihan karena bukan hanya berdasarkan dengan syariah semata sehingga transaksi dan aktivitasnya menjadi halal tetapi

³⁰ Sahal Musaki. *Analisis Fatwa MUI No. 116/Dsn-Mui/Ix/2017 Dan Pbi No. 2016/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik Syariah Ditinjau Dari Perspektif Muqasid Asy-Syari*” Jakarta, h. 22

karena sifatnya yang terbuka serta tidak memprioritaskan untuk nasabah Muslim juga sifatnya yang terbuka untuk non Muslim.³¹ Hal tersebut membuktikan bank syariah membuka peluang yang setara dengan semua kalangan nasabah serta tidak membedakan asal dan usl nasabah.

k. Tantangan Industri Perbankan Diera Digital Banking:³²

1. Peralihan cara konsumsi serta kemauan masyarakat yang membutuhkan sesuatu yang sederhana dan cepat
2. Berkembangnya teknologi finansial/fintech dari segi pembayaran dan juga pendanaan yang terus meningkat dari tahun ke tahun
3. Faktor tumpuan akan keamanan yang di berikan oleh program digital banking.
4. Yaitu mengenai dengan pengaturan yang ada.
5. Strategi mengembangkan karakteristik nasabah. Maksudnya memperluas pasar untuk layanan yang diberikan agar mampu dijangkau dengan berbagai kalangan

l. Faktor pendukung dari Internet Banking

implementasi teknologi informasi di dunia perbankan berwujud aplikasi layanan internet banking yang mengarah untuk menciptakan kecepatan serta ketepatan melalui pengolahan penyediaan informasi perbankan, kemudian untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan untuk nasabah. Inovasi layanan internet

³¹ Sisca Damayanti. *Pengaruh pandangan islam, pelayanan dan kemandirian terhadap minat nasabah untuk menabung di bank syariah mandiri cabang x (Vol.9 No.1 2016)* h. 18

³² Putri Syifa Nurfadila <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/21/151222826/tantangan-industri-perbankan-di-era-digital-banking> . diakses pada 04 Agustus 2019

banking bisa memberikan kesederhanaan serta memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi menyangkut produk, informasi keuangan serta bentuk pelayanan oleh bank secara cepat, dan nyaman serta mudah, kapanpun dan dimanapun, tanpa harus dating ke kantor bank. Selama menggunakan koneksi internet nasabah juga dapat mendapatkan informasi melalui time manajemen yang efektif serta efisien.³³ Pengaturan internet yang di lakukan pada bank tidak terlepas dari dasar hukum pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) Perbankan syariah sesuai Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia ada empat, ialah: (DSN-MUI) NO 42/DSN-MUI/V/2004 tentang syariah charge card. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DS-MUI) NO 54/DSN-MUI/X/2006 tentang Syariah Card. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) NO/116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah kemudian Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) NO 117/DSN/MUI/II/2018 berkenaan dengan layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan aturan syariah.³⁴

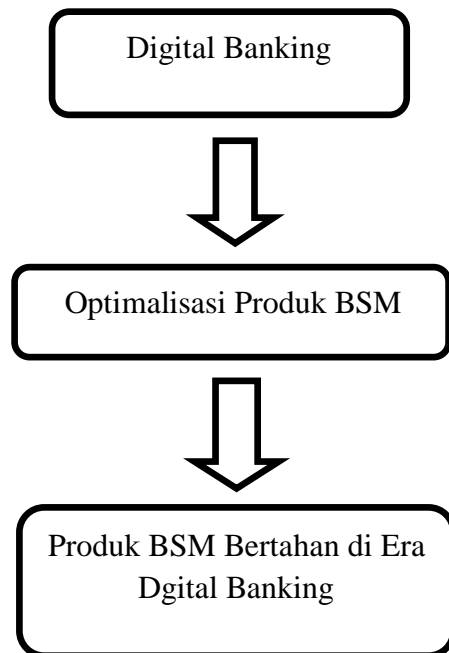
³³ Indriani Stevani. et.al., *Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Intenet Banking (Studi Kasus Pada PT. BNI Persero Tbk Kantor Cabang Manado*. Vol. 4 No. 5 September 2016. h. 523

³⁴ Faiz Al Makki. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Market Share Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri)*. (UMJ 2019) h.16

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan serangkaian konsep dan penjelasan yang hubungannya antara konsep yang telah dirumuskan oleh penulis.

Gambar 1.1



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini, yang penulis gunakan adalah penelitian *deskriptif kualitatif*, yaitu pengelolaan data yang bersifat uraian, argumentasi, dan pemaparan yang kemudian di analisa. metode kualitatif merupakan penelitian yang memakai kerangka ilmiah, melalui tujuan menjabarkan fenomena yang berlangsung serta dilakukan melalui jalan mengaitkan beberapa metode yang ada.³⁵

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian melakukan kegiatan penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Jl. Andi Djemma No. 4, Kota Palopo.

C. Sumber Data

Jenis dan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Adapun sumber-sumber tersebut adalah wawancara kepada pihak Bank Syariah Mandiri.

³⁵ Lexi J. Moleong, M.A. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011) h. 5

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber bacaan yaitu buku-buku, artikel, dokumen-dokumen resmi lainnya. Peneliti menggunakan data ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian pastilah terjadi proses pengumpulan data, untuk mendapatkan kelengkapan suatu informasi agar sesuai dengan focus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data melalui beberapa metode yaitu:

1. Observasi (Pengamatan)

Pengamatan adalah teknik pengumpulan data dimana seorang peneliti melakukan pengamatan lokasi yang menjadi objeknya.³⁶ Metode ini dipergunakan sebagai salah satu cara dalam pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

2. Wawancara (*Interview*)

Penulis melakukan pengumpulan data dengan wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan

³⁶ Burhan Bungin. *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015) h. 38

jawaban atas pertanyaan itu.³⁷ Hasil wawancara kemudian diolah dan dikolaborasikan dengan hasil yang dikumpulkan dari pola pengumpulan data yang lainnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa terdahulu. Metode ini dilakukan dengan cara mengutip gambaran-gambaran, catatan, ataupun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dan diolah dalam penulisan ini akan dianalisa dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Teknik Deduktif, yaitu teknik analisis data yang bertitik tolak teori pengetahuan yang bersifat khusus kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum.

2. Teknik Induktif, yaitu suatu bentuk penganalisaan yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pustaka dan lapangan yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif.

³⁷ Lexi J. Moleong, M.A. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011) h. 186

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Deskripsi Objek Penelitian.

1. Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri Syariah

Krisis multi-dimensi yang menimpa Indonesia pada tahun 1997-1998 membawa hikmah tersendiri bagi tonggak sejarah sistem perbankan syariah di Indonesia. Disaat bank konvensional terkena efek oleh krisis ekonomi, saat itulah berkembang pemahaman mengenai suatu konsep yang dapat menyelamatkan perekonomian dari bahaya krisis yang berkepanjangan. Diwaktu yang lain, untuk melindungi perekonomian secara global, pemerintah mengambil inisiatif untuk melakukan penggabungan (merger) 4 bank pemerintah, ialah Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, serta Bapindo mejadi satu bank yang kokoh melalui nama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Pada tanggal 31 Juli 1999. Prosedur penggabungan itu juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas PT Bank Susila Bakti (BSB). PT BSB adalah salah satu bank konvensional yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara serta PT Mahkota Prestasi. Untuk pergi dari kegentingan ekonomi, PT BSB juga melakukan cara merger melalui beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Sebagai tindak lanjut dari pemahaman pengembangan sistem ekonomi syariah, pemerintah memberlakukan UU No. 10 tahun 1998 yang mendanai peluang bagi bank umum

untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Sebagai respon, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk memberikan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah, yang mengarahkan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.³⁸

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut ialah momentum yang pas untuk melakukan transformasi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional sebagai bank syariah. Untuk itu, kelompok pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan bentuk serta infrastrukturnya, sehingga tindakan usaha BSB bertransformasi dari bank konvensional menjadi bank yang beraktivitas berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam akta Notaris: Sujipto, SH., No. 23 tanggal 8 September 1999. Terjadi perubahan aktivitas bisnis BSB dengan bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Kemudian, melalui surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri (BSM) secara resmi mulai menjalankan dimulai pada hari senin tanggal 1 November 1999 (25 Rajab 1430 H). PT Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir dan tampil melalui harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri

³⁸ Sumber: *PT, Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*

(BSM) berkembang sebagai bank yang bias memadukan keduanya yaitu antara harmonisasi idealism dengan nilai spiritual yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme bisnis serta nilai spiritual inilah yang membikin salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam eksistensinya di perbankan Indonesia. Tonggak sejarah PT Bank Syariah Mandiri :³⁹

- a) Pada tahun 1955 pendirian PT Bank Industri Nasional (PT BINA)
- b) Pada tahun 1967 PT BINA berubah nama menjadi PT Bank Maritim Indonesia
- c) Pada tahun 1973 PT Bank Maritim Indonesia berubah nama menjadi PT Bank Susila Bakti
- d) Pada tahun 1999 PT Bank Susila Bakti dikonversi dan berubah nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bank Syariah Mandiri cabang pembantu palopo didirikan pada tanggal 26 Desember 2009 terletak di jl. Andi Djemma dengan 5 orang karyawan yang terdiri dari teller, *pauwing officer*, marketing, gadai dan pimpinan. Bank syariah mandiri cabang pembantu palopo didirikan atas dasar Islam dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam. Dengan

³⁹ Treamy Wijarso, Dokumentasi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo, 2018

didasari keinginan syariah mandiri untuk mengembangkan cabang di wilayah palopo sekaligus bisnis secara syariah untuk memasyarakatkan ekonomi syariah.⁴⁰

Pada bulan februari 2017, kantor Bank Syariah Mandiri cabang pembantu palopo dipindahkan pada Jl. Dr. Ratulangi karena kondisi kantor yang sudah tidak memadai dengan jumlah karyawan yang meningkat sejak didirikan dan semakin berkembangnya bank syariah mandiri dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sebagaimana Bank Syariah Mandiri pusat, Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Palopo hadir serta berkembang sebagai bank yang mampu memadukan idealisme bisnis melalui nilai-nilai rohani, yang melandasi aktivitas operasionalnya.

Prinsip yang diikuti oleh bank islam adalah :

- a) Larangan riba dalam berbagai sistem transaksi
- b) Melakukan kegiatan usaha serta perdagangan berlandaskan perolehan margin yang sah
- c) Memberikan zakat.

Didalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan sistem perbankan syariah, BSM menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (Sahibul Mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Namun nasabah dana dalam BSM Kota Palopo diperlakukan dengan investor dan penitip dana. Dana tersebut disalurkan oleh

⁴⁰ Treamy Wijarso, Karyawan/Admin Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, Wawancara di kantor Bank Syariah Mandiri cabang Palopo, 06 Maret 2018.

perbankan syariah kepada nasabah pembiayaan untuk beragam keperluan, baik produktif (investasi dan modal kerja maupun konsumsi).

3. Visi dan Misi

Visi Bank Syariah Mandiri (BSM):⁴¹

- a) Bank Syariah Terpadu, Menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara para pelaku industri terutama pada industri perbankan syariah di Indonesia
- b) Bank Syariah Modern, Menjadi bank syariah dengan system layanan dan teknologi yang mutakhir, modern dan terdepan.

Syariah terdepan dan modern. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka BSM menetapkan 6 (enam) misi yang harus dilaksanakan yaitu :

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

4. Budaya perusahaan

⁴¹ Sumber: *PT Bank syariah Mandiri Kota Palopo*

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insane-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai di maksud, yang kemudian disebut BSM *Shared Values*. BSM *Shared Values* tersebut adalah *ETHIC* (*Exellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Costumer Focus*), yaitu :

- a. *Excellence* yaitu bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik.
- b. *Teamwork* yaitu aktif, bersinergi untuk sukses bersama
- c. *Humanity* yaitu peduli, ikhlas, member maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri.
- d. *Integrity* yaitu jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab.
- e. *Costumer focus* yaitu berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.

5. Struktur Organisasi

Kantor cabang Syariah Mandiri Kota Palopo merupakan wujud dari Mandiri dalam hal Unit Usaha Syariah (UUS) dalam usahanya mengembangkan pelayanannya kepada nasabah. Sebagaimana motto Mandiri sendiri yaitu menjadi Bank Komersial terkemuka dengan mementingkan kepuasan nasabah.

Berikut tugas dan tanggung jawab setiap bagian dalam struktur organisasi Bank Syariah Mandiri cabang Palopo :

- a. *Branch Manajer*

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan berikut unit kerja dibawa kordinasinya meliputi pendanaan, pembiayaan, *feebased*, dan laba bersih secara kuantitatif dan kualitatif.
- 2) Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktivitas cabang
- 3) Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi secara langsung unit-unit kerja menurut tugasnya antara lain pelayanan nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi dilingkungan cabang dan cabang pembantu.

b. *Mikro Banking Manajer* (MBM)

- 1) tercapainya target bisnis.
- 2) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing financing*.
- 3) Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah.
- 4) Memastikan kelengkapan, kerapihan dan keamanan dari dokumentasi.

c. *Branch Operasional Service Manajer* (BOSM)

- 1) Memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar.
- 2) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai ketentuan.
- 3) Memastikan ketersediaan likuiditas
- 4) Memastikan terkendalinya biaya operasional dengan efisien dan efektif
- 5) Mengesahkan pembukaan dan penutupan rekening.

6) Melakukan *approval* dan *complaint manajemen system*.

7) Melakukan permintaan kartu ATM instan dan reguler

d. *Consumer Banking Relationship Manajer (CBRM)*

1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan pembiayaan dan *fee based* pada segmen consumer

2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar

3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga

4) Membuat rencana kerja dan pengembangan *business network* dengan *branch manager*.

5) Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio dana pembiayaan dan produk keagenan

e. *Pawning officer (PO)*

1. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai

2. Memastikan kualitas (kadar barang yang dijaminkan)

3. Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan

4. Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan gadai

5. Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai dengan ketentuan

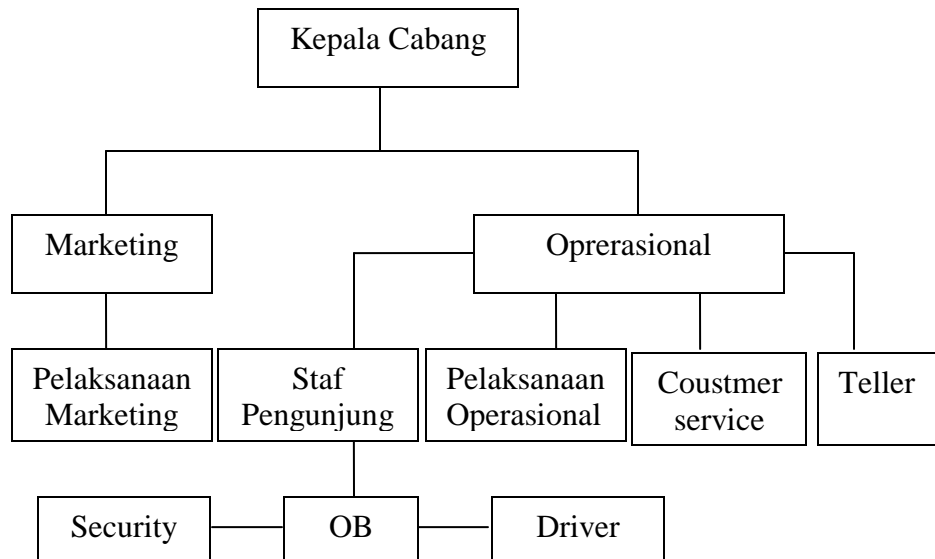
6. Memenuhi segala standar layanan gadai

f. *Mikro finance analyst (MFA)*

- 1) Menjalankan verifikasi bisnis, kelayakan usaha serta penilaian agunan
- 2) Melangsungkan kunjungan ke lokasi bisnis serta agunan.
- 3) Menjalankan penilaian agunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melangsungkan penginputan pada sistem aplikasi FAS sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 5) Membuat NAF melalui system FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan
- 6) Menyampaikan laporan bulanan ke unit risk
- 7) Melakukan monitoring atas kinerja pembiayaan sesuai yang dikelola
 - g. *Customer Service Representatif (CSR)*
 - 1) Memberikan informasi produk dari jasa BSM pada nasabah
 - 2) Memproses permohonan pembukuan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito
 - 3) Mengelola kartu ATM dan surat berharga
 - 4) Menginput data *customer* dan *loan facility* yang lengkap dan akurat.

Gambar 1.2

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kota Palopo :



Nama Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kota Palopo 2019:⁴²

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. Kepala Cabang | : A.Fajar |
| 2. Marketing | : Helmi Idris |
| 3. Pelaksanaan Marketing | : Adhim Bari |
| 4. Operasional | : Muh. Irpan Paarakkasi |
| 5. Staf Penunjang | : Kasri |
| 6. Pelaksanaan Oerasional | : Tryani Wiharja |

⁴² Sumber: *PT Bank syariah Mandiri Kota Palopo*

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Produk-produk bank syariah mandiri yang menggunakan digital banking:⁴³

Sama seperti halnya dengan bank konvensional, bank syariah juga menawarkan nasabah dengan beragam produk perbankan yang menggunakan digital banking. Hanya saja bedanya bank konvensional adalah dalam hal penentuan harga, baik terhadap harga jual maupun harga beli. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu sangat Islami, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Produk Bank Syariah Mandiri diatas sewaktu-waktu dapat berubah (bertambah atau berkurang) sesuai dengan kebijakan pihak bank syariah mandiri dan kebutuhan nasabah. Jenis-jenis produk bank syariah yang ditawarkan adalah:⁴⁴

Adapun jenis-jenis produk sebagai berikut:⁴⁵

1. Informasi rekening, portopolio, saldo e-monay dan kurs.
2. Transaksi transfer (antar rekening BSM dan antar bank secara online dan SKN/Kliring).
3. Transaksi pembayaran (tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi pendidikan, Tiket Asuransi, Belanja Online, Internet/TV Cable dan Zakat/Infaq/Wakaf)
4. Transaksi pemebelian (Voucer HP, Token PLN, Top up dan Update saldo e-monay paket data.

⁴³ Wildana, Karyawan Micro, *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* wawancara pada tanggal 02 Maret 2018

⁴⁴ Wildana, Karyawan Micro, *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* wawancara pada tanggal 02 Maret 2018

⁴⁵ Mandiri Syariah Mobile. Diakses pada tanggal 3 Agustus 2019

5. Pembayaran dengan QR Pay

Ialah layanan untuk transaksi pembayarannya menggunakan barcode.

6. Pembukaan rekening tabungan mabrur

7. Fitur islami (jadwal sholat, lokasi masjid, arah kiblat, dan hikmah)

8. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat

9. Bagikan bukti transaksi ke media social

10. Simpan transaksi menjadi menu favorit

11. Pengaturan akun mobile banking: PIN/Bahasa, menu favorit. (transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan pendaftaran alamat email notifikasi transaksi

Dengan menggunakan mandiri syariah mobile yang terhubung dengan jaringan nasabah bias melakukan transaksi mana saja yang mereka butuhkan.

Adapun beberapa produk yang diminati nasabah pada bank syariah mandiri Kota Palopo:⁴⁶ Saat ini produk pada layanan mandiri syariah mobile, dimana saat ini nasabah lebih menyukai sesuatu yang cepat dalam bertransaksi, dan perkembangan teknologi seperti sekarang ini sangat bermanfaat bagi nasabah bank syariah mandiri karena lebih memudahkan dalam bertransaksi secara online dengan aplikasi layanan yang telah tersedia.

⁴⁶ Muhammad Ichsan (Micro Financing Analisist), *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* Wawanacara, Paloo: 02 Maret 2019

Hasil wawancara dengan Wildana menyatakan bahwa:⁴⁷

Produk mandiri syariah mobile ialah perluasan dari layanan mobile banking lama yang meliputi tampilan, fitur serta layanan lainnya yang lebih trendi serta modern. Salah satu menu favorit dilayanan Mandiri Syariah Mobile ialah layanan pembayaran Zakat menggunakan Quick Respond (QR) Pay, pembukaan rekening online (Tabungan Mabrur) dan cek saldo e-monay.

Mandiri Syariah Mobile ialah layanan melalui media distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dipunya nasabah di Bank dengan jaringan komunitas dengan sarana telepon seluler dan komputer tablet. Adapun jenis layanannya antara lain:⁴⁸

Adapun ketentuan dan syarat bagi pengguna Mandiri Syariah Mobile ialah:⁴⁹

1. Nasabah pengguna sehingga menggunakan layanan Mandiri Syariah Mobile untuk memperoleh informasi serta dan melakukan transaksi perbankan yang telah disepakati pihak bank.
2. Nasabah pengguna dapat menggunakan layanan mandiri Syariah Mobile setelah memperoleh kode aktivasi dari Bank.
3. Nasabah pengguna memilih ponsel dengan teknologi EDGE/3G/4G dan telah mengaktifkan fasilitas EDGE/3G/4G di kartu seluler/SIM Card.

⁴⁷ Wildana, Karyawan Micro, *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* wawancara pada tanggal 02 Maret 2018

⁴⁸ *SyariahMandiri.co.id* diakses pada tanggal 20 Juni 2019

⁴⁹ *SyariahMandiri.co.id* diakses pada tanggal 20 Juni 2019

4. Nasabah mengunduh aplikasi Mandiri Syariah Mobile,

Aplikasi dapat diunduh melalui:

- a. Untuk ANDROID: Goole Play Store
- b. Untuk ponsel IOS (apple): Apple Store

5. Nasabah melakukan aktivasi layanan dengan:

- a. Membuka aplikasi Mandiri Syariah Mobile yang ada di Ponsel nasabah.
- b. Memilih menu aktivasi yang ada di aplikasi Mandiri yang ada di ponsel nasabah.
- c. Mengisi nomor ponsel dan kode aktivasi yang diterima nasabah.
- d. Menerima pesan dari Bank ke ponsel baik jika aktivasi itu berhasil atau gagal
- e. Setelah aktivasi berhasil dilakukan, nasabah dapat menggunakan layanan Mandiri Syariah Mobile.

Penawaran layanan perbankan dengan menggunakan mobile banking memang sudah banyak diterapkan di media elektronik maupun dengan melalui penawaran secara langsung terhadap nasabah pada saat pembuatan rekening tabungan.⁵⁰ Tetapi yang terlihat belum cukup banyak yang memanfaatkan fasilitas mandiri syariah mobile banking tersebut dalam melakukan transaksi perbankan dikarenakan masih kurangnya pemahaman sehingga tidak semua nasabah bias memanfaatkan layanan tersebut. Upaya yang harus dilakukan oleh bank syariah mandiri memberikan

⁵⁰ Wildana, Karyawan Micro, *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* wawancara pada tanggal 02 Maret 2018

sosialisai khusus tentang bagaimana fasilitas layanan mobile syariah banking dapat diakses oleh seluruh nasabah di bank syariah mandiri.

Untuk mempertahankan produk di era digital banking, kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada bank syariah mandiri. Sekarang ini pihak bank sudah mengemas produknya dimana pihak bank melakukan inovasi pada produk, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, ketika ingin bertransaksi proses yang cukup mudah dan cepat dan dapat terkoneksi dengan fasilitas rekening tabungan serta ATM.⁵¹

Jadi kesiapan dari produk bank syariah mandiri dalam menghadapi era digital yaitu kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada Bank Syariah Mandiri. Dengan adanya perkembangan teknologi maka pihak perbankan sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan aplikasi-aplikasi online yang mudah di akses oleh masyarakat. seperti, internet banking dan mandiri syariah mobile yang memberikan layanan seperti, Info Rekening: ketika ingin mengecek saldo hanya lewat handphone yang sudah terhubung dengan jaringan serta aplikasi mandiri syariah mobile, Transfer: yaitu memindahkan sejumlah dana ke pihak lain. Pembayaran: ialah proses yang menyangkut aturan yang digunakan menjalankan pemindahan dana untuk memenuhi

⁵¹ Wildana, Karyawan Micro, *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* wawancara pada tanggal 02 Maret 2018

kewajiban yang muncul dari suatu usaha ekonomi, dan pembelian ada beberapa jenis, Pembelian: ialah suatu usaha untuk memperoleh barang dan jasa.

Internet banking maupun mandiri syariah mobile sebagai sarana yang efisien dimana transaksi perbankan lebih fleksibel, lebih mudah dengan menggunakan smartphone.

Sosialisasi sangat perlu untuk memasarkan sebuah produk maka bank berusaha membuat aplikasi yang memuat tentang produk yang ada di bank syariah mandiri. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan bentuk: membuat akun seperti Instagram agar nasabah atau calon nasabah lebih mudah mengetahui atau memahami produk-produk dan yang berhubungan dengan bank syariah mandiri ketika telah menfollow akun instagram bank syariah mandiri.

Pemanfaatan internet banking dalam kehidupan sehari-hari tidak bisa terpisahkan lagi dari kehidupan kita. Internet banking mempermudah kita dalam bertransaksi. Memberikan layanan seperti pembayaran listrik, kartu kredit, pengisian pulsa, pembayaran air dll. Jadi sistem keamanan internet banking sangat diperlukan agar transaksi nasabah memiliki perangkat keamanan agar tidak timbul hal yang tidak diinginkan seperti pencurian nomor kartu kredit.

Dalam menghadapi era digital banking perbankan syariah telah membuat sistem keamanan internet banking, yang menjadi permasalahan dalam penggunaan internet banking adalah sistem keamanan bertransaksi perbankan dengan

menggunakan internet. karena masalah yang paling sering muncul adalah adanya pencurian nomor kartu kredit. Nomor curian ini kemudian dimanfaatkan oleh orang yang sesungguhnya tidak berhak. Nasabah harus diyakinkan oleh pihak bank bahwa transaksi perbankan berjalan aman karena bank bersangkutan memiliki perangkat keamanan untuk mencegah para *hacker* mengganggu transaksi mereka⁵²

Upaya yang dilakukan dalam melakukan inovasi produk ialah:⁵³

1. Pengguna Sistem Ilmu Teknologi (IT) Yang lebih canggih

Dengan menggunakan sistem Ilmu Teknologi yang lebih canggih bank syariah lebih mudah memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai prinsip pada bank syariah. Dengan cara, menyediakan informasi mengenai terkait dengan operasional perbankan syariah, tujuan bank syariah yang bisa diakses melalui internet banking.

2. Menjaga Hubungan Silaturahmi

Tetap menjaga hubungan baik kepada setiap satuan kerja serta hubungan dengan nasabah sehingga tetap loyal dalam menggunakan bank syariah, dengan memanfaatkan teknologi untuk menjaga hubungan silaturahmi dengan cara membuat group via WhatsApp, Instagram, dan juga agar komunikasi untuk memberikan informasi atau mendapatkan informasi lebih cepat.

⁵² Alvrialdi, Karyawan *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, wawancara pada tanggal 02 Maret 2019

⁵³ Wildana, Karyawan Micro, *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* wawancara pada tanggal 03 Maret 2018

3. Melakukan sosialisasi dan membagikan brousur-brousur

Agar dapat memberikan pemahaman, pengetahuan dan produk-produk serta layanan keuangan syariah pada bank syariah di butuhkan sosialisai karena selama ini umumnya masyarakat masih banyak belum mengetahui tentang perbankan syariah. Dengan cara, pihak bank syariah melakukan sosialisasi kepada masyarakat desa khususnya dengan memberikan brousur yang di dalamnya sudah memuat semua pengertian, visi-misi dan tujuan, serta produk-produk apa saja yang berhubungan dengan bank syariah mandiri.

Dalam pengembangan produk perbankan syariah tidak selamanya berjalan dengan baik, ada saja hambatan-hambatan yang dihadapi baik itu faktor pendukung maupun faktor penghambat.

Produk bank syariah mandiri dalam menghadapi era digital banking memiliki hambatan, karena kecanggihan teknologi sekarang ini membuat lembaga keuangan syariah dapat merubah hambatan menjadi peluang di era digital seperti sekarang ini.⁵⁴

Data diatas menjelaskan bahwa hambatan bank syariah dalam menghadapi era digital banking bukan menjadi yang hambatan yang besar, tapi perlu untuk di fokuskan dalam mencari apa penghambatnya, sehingga pihak bank syariah dalam menghadapi era digital banking harus siap dengan berbagai tantangan untuk

⁵⁴ Alvrialdi, Karyawan *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, wawancara pada tanggal 03 Maret 2019

memajukan bank syariah dan untuk meningkatkan kualitas produk di era digital banking.

Adapun faktor hambatan/kelemahan bank syariah mandiri dalam menghadapi era digital banking.⁵⁵

- 1) Untuk SDM tidak semuanya menggunakan aplikasi mandiri syariah mobile.

Tetapi agar lebih memudahkan dalam bertransaksi sebaiknya menggunakan MSM tersebut. Dan juga untuk membuka layanan MSM akan diarahkan oleh pegawai di BSM itu sendiri.

- 2) Ketika telah melakukan transaksi di MSM ada potongannya.

Hal ini merupakan sebuah kelemahan karena ketika melakukan transaksi terjadi potongan itu sama halnya dengan bank konvensional ketika melakukan transaksi dengan menggunakan aplikasi selalu ada potongan saldo.

- 3) Terdapat pada jaringan yang kurang bersahabat ketika nasabah melakukan transaksi menggunakan Internet Banking. Seperti, gangguan pada jaringan, aplikasi yang digunakan dalam internet banking eror dll.

- 4) kurangnya pemahaman bagi masyarakat muslim dalam memilih lembaga keuangan, disebabkan jumlah bank konvensional cukup banyak serta perkembangan produk bank konvensional yang sangat bervariasi dengan berbagai hadiah yang sangat menggiurkan.

⁵⁵ Wildana, Karyawan Micro, *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* wawancara pada tanggal 03 Maret 2018

Jadi seharusnya bank syariah mandiri harus mencari tahu apa yang menyebabkan kurangnya minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan digital banking, memahami nasabah pengguna mandiri syariah mobile dengan adanya potongan tersebut ketika telah melakukan transaksi, dan bank syariah mandiri harus lebih mengutamakan kenyamanan nasabah.

pendukung/kemudahan dari produk bank syariah mandiri dalam menghadapi era digital banking karena bank syariah tidak menggunakan sistem bunga melainkan hanya menggunakan sistem bagi hasil oleh karena produk bank syariah sangat menentukan keberadaan bank syariah, sehingga bank syariah dapat memberikan produk yang unggul dan terpercaya.⁵⁶

Adapun faktor pendukung/kelebihan dari bank syariah mandiri dalam menghadapi era digital banking:⁵⁷

- 1) pengguna mandiri syariah mobile bias menjadi pengusaha dengan memanfaatkan aplikasi MSM seperti, menjual Pulsa, voucher listrik dll.
- 2) Bank syariah mandiri kedepannya akan bertumpu pada digitalisasi perbankan transaksi. Maksudnya setiap kegiatan transaksi bank syariah mandiri kedepannya menggunakan internet. untuk lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi menggunakan jasa bank syariah.

⁵⁶ Wildana, Karyawan Micro, *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* wawancara pada tanggal 03 Maret 2018

⁵⁷ Wildana, Karyawan Micro, *Bank Syariah Mandiri Kota Palopo* wawancara pada tanggal 03 Maret 2018

- 3) Bank syariah mandiri bekerja sama dengan perusahaan e-commerce (perdagangan internet) yang kegiatannya jual beli barang/jasa atau transmisi dana/data melalui jaringan elektronik, terutama internet
- 4) Layanan sudah cukup lengkap mulai dari ATM, *m-banking*, *Internet banking*.
Yang bisa di akses setiap saat tanpa batas waktu.
- 5) Bank syariah mandiri akan melakukan pengembanaan terintegrasi *mobile internet banking*, *uang elektronik*, *e-commerce*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adapun kesiapan dari produk bank syariah dalam menghadapi era digital banking adalah Kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada Bank Syariah Mandiri. Dengan adanya perkembangan teknologi maka pihak perbankan sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan aplikasi-aplikasi online yang mudah di akses oleh masyarakat. internet banking dan mobile banking yang memberikan pilihan layanan/fitur seperti, pembukaan rekening pembayaran, transfer, serta pembelian yang didukung juga dengan fasilitas ATM. Internet banking maupun mobile banking sebagai sarana yang efisien dimana transaksi perbankan lebih fleksibel, lebih mudah dengan menggunakan smartphone.

Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan bentuk: membuat akun seperti Instagram, dan media lainnya agar nasabah atau calon nasabah lebih mudah mengetahui atau memahami produk-produk dan yang berhubungan dengan perbankan syariah

Pemanfaatan internet banking dalam kehidupan sehari-hari tidak bisa terpisahkan lagi dari kehidupan kita. Internet banking mempermudah kita dalam bertransaksi secara. Memberikan layanan seperti pembayaran listrik, kartu kredit, pengisian pulsa, pembayaran air dll. Jadi sistem keamanan internet banking sangat diperlukan agar transaksi nasabah memiliki perangkat keamanan agar tidak timbul yang tidak diinginkan.

2. Adapun faktor penghambat dan pendukung bank syariah mandiri dalam menghadapi era digital banking:

a. Penghambat:

- 1) Untuk SDM tidak semuanya menggunakan aplikasi mandiri syariah mobile
- 2) Ketika telah melakukan transaksi di MSM ada potongannya.
- 3) Terdapat pada jaringan yang kurang bersahabat ketika nasabah melakukan transaksi menggunakan Internet Banking.
- 4) Kurangnya pemahaman bagi masyarakat muslim dalam memilih lembaga keuangan, disebabkan jumlah bank konvensional cukup banyak serta perkembangan produk bank konvensional yang sangat bervariasi dengan berbagai hadiah yang sangat menggiurkan.

b. Pendukung:

- 1) pengguna mandiri syariah mobile bisa menjadi pengusaha dengan memanfaatkan aplikasi MSM seperti, menjual Pulsa, voucher listrik dll.

- 2) Bank syariah mandiri kedepannya akan bertumpu pada digitalisasi perbankan transaksi. Maksudnya setiap kegiatan transaksi bank syariah mandiri kedepannya menggunakan internet. untuk lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi menggunakan jasa bank syariah.
- 3) Bank syariah mandiri bekerja sama dengan perusahaan e-commerce (perdagangan internet) yang kegiatannya jual beli barang/jasa atau transmisi dana/data melalui jaringan elektronik, terutama internet
- 4) Layanan sudah cukup lengkap mulai dari ATM, *m-banking*, *Internet banking*. yang bisa di akses setiap saat tanpa batas waktu.
- 5) Bank syariah mandiri akan melakukan pengembangan terintegritasi *mobile internet banking*, *uang elektronik*, *e-commerce*.

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas, perlu kiranya penulis menyampaikan rekomendasi kebijakan yang kiranya memberikan sumbangan pemikiran untuk kondisi kebijakan lebih baik dimasa mendatang:

- a. Memperbaiki Kuantitas dan kualitas SDM dan TI serta Infrastrukturnya lainnya
- b. Memperbaiki kualitas layanan dan keragaman produk
- c. Meningkatkan literasi dan preferensi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'I. 2010. *Bank Syariah*. Jakarta
- Antoni, Darlus. 2015 *faktor-Faktor Usability Internet Banking di Indonesia, Palembang*
- Avista Vani, 2017. *Strategi Pt.Bni Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Produk Ib Hasanah Card Di Kota Cilacap*.
- Asra Nasriati, 2016, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta:UPP STIM YKPN)
- Bungin Burhan, 2015, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* , Jakarta
- Baharuddin, Tony. 2016. *Dunia Digital*. Marketing.co.id.
- Cahyadi ,Nanang. 2015. *Penerapan Teknologi Informasi di Bidang Perbankan*. Juni
- Damayanti Sisca. 2016. *Pengaruh Pandangan Islam, Pelayanan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah Mandiri Cabang Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Voume 9. Nomor.1*
- Hartono, Danny. 2015. *Kunci Peningkatan Akses*. <http://www.probank.com>. Agustus.
- Hardiyanti Vindi. 2017. *Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital Banking*. Skripsi IAIN Palopo
- Irsaldi, 2018, *Eksistensi Perbankan Syariah Dalam Memajukan Perekonomian*
- Ismail, 2010. *Perbankan Syariah*. Surabaya. Kencana.
- Isnaeni Yuniar Mirza, 2002, *Internet Banking Di Indonesia*, Bandung
- Jundiani, 2012, *Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, Malang
- Kurniawan, Hanif Astika. et.al. 2017 *Analisis Minat Pengguna Mobile Banking dengan Teknologi Acceptance Model (TAM) yang telah di Modifikasi*. Jember: Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Vol 4. No. 1
- Khotibul Umam, 2015, *Perbankan Syariah, (Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia)*. Yogyakarta
- Lexi J. Moleong, 2011 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung Masyarakat Kecamatan Bara Kota Palopo, Skripsi IAIN Palopo

Muammar Arafatr Yusmad Antonio, 2017, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Palopo.

Muhammad Syafi'I. 2010. *Bank Syariah*

Mei Santi, 2015. *Bank Konvensional VS Bank Syariah*. Jakarta

Muhammad, 2004 *Perbankan Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, Yogyakarta, Ekonisia

Musaki Sahal. 2018. *Analisis Fatwa MUI No. 116/Dsn-Mui/Ix/2017 Dan Pbi No. 2016/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik Syariah Ditinjau Dari Perspektif Muqasid Asy-Syari*. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Moh. Faqih Afgani. 2016 *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran nasabah Terhadap Adopsi e-banking di BRI Surabaya*. Volume 6, Nomor 1

Ronny. 2017. "Enam Kekuatan Layanan Jasa Internet Banking Tinjauan Dari Persepsi Nasabah" Surabaya: Jurnal Organisasi dan Manajemen Vol. 13. No. 2

Stevani Indrini. et.al., 2016 *Analisis Faktor-Faktor Kunci Penggunaan Intenet Banking (Studi Kasus Pada PT. BNI Persero Tbk Kantor Cabang Manado*. Vololume 4, Nomor 5

Makki Faiz Al. 2019. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Market Share Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri)*. (Skripsi Universitas Muhammadiyah Jakarta)

Sumber Lain

Akhman, 2012, *Seurity System Layanan Internet Banking*, <https://wprdpress.com> diakses pada tanggal 05 Januari 2019

Hartono, Danny. 2015. *Kunci Peningkatan Akses*. <http://www.probank.com>. Diakses pada tanggal 11 Februari 2019

Mirza Yuniar Isnaeni. 2002. *Internet Banking di Indonesia*. file:///C:/Users/Windows%207/Downloads/16-68-1-PB.PDF. Diakses pada tanggal 22 Januari 2019

Wahyuni Rizkianti,. 2014 *Sistem Digital*. <http://mysistemdigital.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 20 januari 2019

http://repository.iainpurwokerto.ac.id/3155/1/COVER_DAFTAR%20ISI_ABSTRAK_BAB%20I_BAB%20IV_DAFTAR%20PUSTAKA.pdf

<https://syariahmandiri.co.id>

https://www.researchgate.net/publication/323691993_Ringkasan_dan_Ulasan_Buku_Analisis_Data_Penelitian_Kualitatif_Prof_Burhan_Bungin

<https://www.literasipublik.com/penulisan-daftar-pustaka-untuk-jurnal-pendidikan>

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/12/151222826/tantangan-industri-perbankan-di-era-digital-banking>

RIWAYAT HIDUP



INDRIKA RESKI AMALIA, lahir di Desa Bone-bone, Kecamatan Bone-bone, Kabupaten Luwu Utara, 09 Juni 1997, merupakan anak ketiga dari lima bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari Maulid Samara dan Sri Hastuti. Adapun pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu dimulai dari pendidikan tingkat sekolah dasar di SD Negeri 198 Karangan dan dinyatakan lulus pada

tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan tingkat SMP di SMP Negeri 1 Bone-Bone, dan dinyatakan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMA, Tepatnya di SMA Negeri 1 Bone-Bone dan dinyatakan lulus pada tahun 2015. Akhir pada tahun 2015 penulis tidak pernah mengira bahwa akan melanjutkan pendidikan di **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO** Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan dengan judul skripsi ***“Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)”*** . Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikianlah riwayat hidup penulis.